



Informe sobre Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Cuarto trimestre 2019

Elaborado por: Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano



PRESENTACIÓN:

El proceso de quejas, reclamos y sugerencias, administrado por la Unidad de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano, se destaca por su agilidad y efectividad, permitiendo a la ciudadanía, no solo presentar sus reclamaciones por diferentes canales habilitados para este fin, sino obtener respuestas oportunas y de fondo sobre cada situación planteada sin exceder el tiempo estipulado por Ley.

Para la DNDA, el proceso de quejas y reclamos constituye la oportunidad ideal para mejorar continuamente sus servicios y consolidar la relación con los diferentes ciudadanos que acuden a la Entidad.

A continuación, se relaciona el número de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por los usuarios durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2019.

OBJETIVO:

Presentar el informe de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la Dirección Nacional de Derecho de Autor, durante el cuarto trimestre de 2019 y recibidas a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.



1. CANALES DE ATENCIÓN:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención presencial	Atención personal	Calle 28 # 13ª-15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m..
	Atención por correspondencia		
Atención telefónica	Línea Gratuita Nacional	01 8000 127878	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m..
	Línea fija desde Bogotá	PBX: 3418177	
Atención virtual	Aplicativo sitio Web	www.derechodeautor.gov.co Servicio al Ciudadano: http://www.derechodeautor.gov.co/web/guest/sugerencias-reclamos-quejas-y-felicitaciones	El portal y el correo electrónico se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan dentro de los días hábiles.
	Correo electrónico	info@derechodeautor.gov.co	
Buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Calle 28 # 13ª-15, Piso 17	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m..

2. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA:

MES	CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS
OCTUBRE	Quejas	5
	Reclamos	2
	Sugerencias	14
	Denuncias	0
	Felicitaciones	105
NOVIEMBRE	Quejas	0
	Reclamos	4
	Sugerencias	7
	Denuncias	0
	Felicitaciones	78
DICIEMBRE	Quejas	8
	Reclamos	5
	Sugerencias	5
	Denuncias	0
	Felicitaciones	66

2.1. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS

MES	CONCEPTO	PENDIENTES POR RESPONDER
OCTUBRE	QUEJAS	0
	RECLAMOS	0



	SUGERENCIAS	0
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	0
NOVIEMBRE	QUEJAS	0
	RECLAMOS	0
	SUGERENCIAS	0
	DENUNCIAS	0
	FELICITACIONES	0
	DICIEMBRE	QUEJAS
RECLAMOS		0
SUGERENCIAS		0
DENUNCIAS		0
FELICITACIONES		0

2.2. MOTIVACIÓN DE CADA SOLICITUD

MES	TIPO DE SOLICITUD				
OCTUBRE		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA		1	7	
	REGISTRO DE OBRAS	1	1		
	SITIO WEB	1			
	TIEMPO DE RESPUESTA				
	SERVICIO BRINDADO	3		7	105
	DIFUSIÓN				
MES	TIPO DE SOLICITUD				
NOVIEMBRE		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA			3	
	REGISTRO DE OBRAS		3		
	SITIO WEB			2	
	TIEMPO DE RESPUESTA				
	TRÁMITES JURISDICCIONALES				
	SERVICIO BRINDADO		1	2	78
MES	TIPO DE SOLICITUD				
DICIEMBRE		QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIONES
	REGISTRO EN LÍNEA	3		3	
	PAGINA WEB	2			
	REGISTRO DE OBRAS	1	3		

C:\Users\Alejandra.Posada\Desktop\compu ale\INFORMES CUARTO TRIMESTRE PQRS 2019.docx



	TIEMPO DE RESPUESTA RED NARANJA				
	SERVICIO VIA TELEFONICA DIFUSIÓN				
	FORMULARIOS				
	SERVICIO BRINDADO	2	2	2	66

2.3. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL MEDIO

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FORMULARIO SITIO WEB	5	3	6
FORMULARIO PRESENCIAL	121	86	78
CORREO INSTITUCIONAL	0	0	0
REDES SOCIALES	0	0	0
LÍNEA TELEFÓNICA	0	0	0

2.4. PQRSD EN DETALLE

N°	Tipo de solicitud	Texto de la solicitud	Radicado de entrada	Radicado de respuesta
OCTUBRE				
1	SUGERENCIA	"No lo registré en la web porque soy extranjera. Sería muy bueno que las personas extranjeras pudiéramos contar con ese servicio en la Web"	1-2019-97060	2-2019-91743
2	SUGERENCIA	"Botiquín y camilla de brigada de emergencias"	1-2019-97061	2-2019-91738
3	QUEJA	"buenas tardes me presento ante ustedes para presentar una queja con respecto al servicio de derechos de autor registro en línea. me registré y diligencié el formulario de inscripción a la plataforma en un computador de un amigo y el usuario que salió registrado fue el de él: Juan José Rujana Ramírez. cordialmente Blas junior Hernández cerquera"	1-2019-97220	2-2019-91138
4	SUGERENCIA	Dejó el campo vacío, no obstante, tampoco calificó la orientación del trámite	1-2019-97408	OTRA CORRESPONDENCIA
5	SUGERENCIA	"El formulario online para registro de obras puede mejorar en su diseño y controlar que algunas opciones de selección estén más completas. De resto solo mi felicitación por la atención personal y la información general en el website"	1-2019-97406	2-2019-91668



6	QUEJA	<p><i>“Medellín, 04 de octubre de 2019 señores Osa? ¿organización Sayco? Acinpro señores Sayco? Acinpro respetuosamente me dirijo a ustedes respecto a la visita realizada el día 03 de octubre de 2019 a las 3:51 pm, realizada por el señor Cristian Simbaqueba. el día 10 de abril 2019 se radico ante su dependencia una solicitud para la revisión de una multa generada a nombre de johan camilo Echeverry gil con CC. 1.041.327.251 donde les manifesté que la actividad económica que yo realizo no tengo nada que ver con publicación o comunicación de música, ni almaceno ni distribuyo. mi actividad económica es única y exclusivamente vender útiles escolares, además como manifesté en ese mismo comunicado los computadores que tengo en el establecimiento son utilizados por los universitarios, alumnos de los colegios que están en esta unidad y docentes para sus investigaciones y trabajos que corresponden a cada una de las funciones que ellos tienen, también les informe que muchos trabajos de investigación los encuentran internet inclusive YouTube donde muchos docentes haciendo uso de las plataformas digitales suben sus propios videos para que sus alumnos estén en constante estudio, esto lo puedo manifestar en forma personal ya que soy estudiante universitario y tengo por obligación que utilizar este medio para estudiar mas no para escuchar música únicamente como lo quiso hacer saber el señor Cristian Simbaqueba además que hoy en día no se hace en los computadores sino en el smartphone que es más personal. además el señor Cristian cuando llego al establecimiento papelería Globalnet, llego de una manera arbitraria casi en función de allanamiento del lugar extralimitando sus funciones y manifestándole a la señora Sandra viviana quien se encontraba de vendedora en el momento que por tener esa página abierta (YouTube) era obligado el propietario a pagar Sayco ?Acinpro, ella le dijo que no estaba escuchando música que estaba estudiando, viendo videos para la fabricación de piñatería los cuales son colgados en internet por los mismo establecimientos educativos y no escuchando música como lo dijo el señor de Osa, el cual también siendo abusivo por su cargo al contestarle a la señora Sandra Viviana cuando ella le manifestó que por favor observara bien que no estaba escuchando música que un informe de esos podrían dejarla sin trabajo, lo único que él delegado contestó fue que eso a él no le importaba que entonces buscara otro trabajo. pienso que personas como el señor Cristian Sibaqueba no cumple a cabalidad con sus funciones y deja a una empresa tan prestante y buena reputación como</i></p>	1-2019-97537	2-2019-88781
---	-------	---	--------------	--------------

C:\Users\Alejandra.Posada\Desktop\compu ale\INFORMES CUARTO TRIMESTRE PQRS 2019.docx



es Osa muy mal ante nosotros como sociedad. y como le he venido narrando los hechos la página de YouTube no solo es para escuchar música sino también son muy utilizadas en un contexto actual para fines educativos. quiero manifestar a ustedes señores Osa con todo respeto que estoy de acuerdo en que tienen que existir para el cuidado y buen manejo que se le dé a las obras de todos los artistas esa es la razón de ser de su organización, pero también es importante tener en cuenta que estamos en un contexto cambiante y que la tecnología va a la par del sistema educativo actual y que los medios de internet son una ayuda extremadamente importante para que la educación llegue a cada una de las personas desde el lugar que se encuentren, por lo anterior es importante que los estatutos de Osa sean igualmente contextualizados a una realidad actual, ya que si no es así se empezaría a mirar como vulneración de derechos fundamentales la educación, el derecho al trabajo como en este caso y entre otros que son conexos y están en la misma ley. para finalizar quiero solicitarles muy respetuosamente no generar un cobro por parte de ustedes como usuario de Osa, como lo he manifestado no me lucro por la música, mi actividad económica no se ve afectada en ningún momento si hay o no música en el establecimiento como si ocurre en otros establecimientos de comercio que sin la música no pueden realizar su actividad comercial, yo no tengo ningún problema en quitar el baffle pequeño de computador que encontré el señor delegado por parte de ustedes el cual ya explique que es utilizado para fines de estudio y esto es muy fácil entender ya que sin este elemento el computador no cumpliría con el fin educativo que les he manifestado, también quisiera que entendieran que por el horario tan extenso en la papelería es el único espacio que tenemos para estudiar, repasar y hacer los trabajos dejados para la casa los cuales los hacemos en ratos de poco flujo de gente; pero continuado con mi solicitud no tengo ningún problema en quitar este pequeño baffle para que no me generen cobro alguno. nuevamente les informo como ya lo hice antes johan camilo Echeverry gil ya no es propietario el actual es Anderson Fernán Echeverry Gil cc. 1.041.326.360 el cual en la anterior visita se entregó copia de cámara de comercio para la actualización agradezco inmensamente su comprensión anexo ? certificado de no usuario ? fotos del establecimiento de comercio donde demuestro solo se vende útiles escolares y no licor ni otros productos que puedan sugerir que los clientes ingresen a escuchar



		<i>música ? comprobantes visitas atentamente, Anderson Fernán Echeverry gil CC. 1.041.326.360 propietario papelería Globalnet dirección. calle 82 # 69 06 barrio córdoba</i>		
7	SUGERENCIA	<i>"Soy extranjera, residente en Colombia desde 2010. Sugiero que los extranjeros podamos registrar nuestras obras a través de la página web y no sólo presencial. Gracias"</i>	1-2019-98415	2-2019-91635
8	QUEJA	<i>"Necesito urgentemente consultar el número de registro de una de mis obras y el sistema no me permite entrar, no reconoce la clave. solicité recordar clave y aún estoy esperando el email con la respuesta a mi solicitud. han pasado diez minutos y sigo sin respuesta"</i>	1-2019-99116	2-2019-91670
9	SUGERENCIA	<i>"Podrían hacer una revisión más rápida, 15 días hábiles es bastante"</i>	1-2019-99476	2-2019-91086
10	SUGERENCIA	<i>"El proceso con derechos de autor es muy bueno, lo que es complejo es la demora con el registro"</i>	1-2019-99478	2-2019-91666
11	RECLAMO	<i>"Buen día, ¿la presente es para reclamar formalmente por qué el trámite de una obra audiovisual me aparece devuelta? si está en estado de producción, por lo cual envié un teaser, igualmente estoy solicitando los derechos de autor de otra obra audiovisual del cual es requisito el documento de derechos de autor para participar en la convocatoria de laboratorios en la ciudad de Villa de Leyva. envíe el teaser, y la obra está en estado de pre-producción. espero una respuesta pronta y positiva, por favor es urgente. muchas gracias"</i>	1-2019-99718	2-2019-92572
12	SUGERENCIA	<i>"Abrir el sistema web para extranjeros que sean residentes habituales en Colombia"</i>	1-2019-99479	2-2019-91087
13	SUGERENCIA	<i>"Los campos de luz en el escritorio se pierden a personas de escasa visión"</i>	1-2019-100209	2-2019-92571
14	SUGERENCIA	<i>"Podrían hacer capacitaciones en universidades sobre los derechos de autor y cómo registrarlos"</i>	1-2019-101583	2-2019-92573
15	SUGERENCIA	<i>"A la Rep. de Colombia le pediría más atención a la música colombiana toda la herencia musical desde el maestro Morales Pino; Luis A. Calvo, Emilio Morales"</i>	1-2019-101584	2-2019-99420
16	QUEJA	<i>"No tuve una buena asesoría y eso me ocasionó problemas en la radicación deben siempre propender por los derechos del autor y tener claridad de la información de participación cuando hay colaboración en la obra"</i>	1-2019-101757	2-2019-99421
17	SUGERENCIA	<i>"Arreglar el secador de manos del baño de hombres"</i>	1-2019-72184A	2-2019-74478
18	SUGERENCIA	<i>"Que los residentes en Colombia podamos hacer registro de nuestras obras a través del portal electrónico"</i>	1-2019-103074	2-2019-101243
19	SUGERENCIA	<i>"Periódico público publicitando obras inéditas radicadas"</i>	1-2019-103075	2-2019-102678
20	QUEJA	<i>"Sería adecuado tener las aprobaciones de los registros con menos días hábiles"</i>	1-2019-103581	2-2019-102677



21	SUGERENCIA	<i>"En la página no se indica que en el registro de forma presencial se deben entregar todos los documentos"</i>	1-2019-104882	2-2019-101242
NOVIEMBRE				
1	RECLAMO	<i>"Se rechaza mi firma, ya sucedió antes con 41 obras pictóricas, en su casilla no cabe la firma que utilizo en mis actos públicos y privados"</i>	1-2019-108859	2-2019-111474
2	SUGERENCIA	<i>"En el trámite por la página web, para registrar obra editada, al momento o en el ítem del ámbito literario o carácter de la obra, no hay una opción que permita calificar por ejemplo el ámbito jurídico; solo hay (4) cuatro opciones, no aparece de opción otro"</i>	1-2019-108863	2-2019-108002
3	SUGERENCIA	<i>"En el registro de obras por medio de la página web no llega el correo electrónico, lo cual dificulta el registro de las obras y la agilidad de los trámites, y no se aclara un procedimiento para solucionarlo"</i>	1-2019-108867	2-2019-107324
4	RECLAMO	<i>"Para muchos seres es muy importante su nombre, por tal razón tramite el cambio del mío, luego solicité actualizar el registro de mi obra (libro corazón y mente abiertos) con mi nombre nuevo. el día de hoy 08-11-2019 por fin me dio respuesta la señora Sandra Shirley, de que ya se realizó mi trámite, lo cual le agradecí y nuevamente se los agradezco, aunque es incómodo cómo la mayoría de los seres actuamos en piloto automático sin estar conscientes de lo que hacemos aquí y ahora, la señora Sandra en todo el correo que me envió me llama Andrés, sin verificar que es Anders. mi registro quedó actualizado bien, por lo que quise registrar la imagen que me representa, (mi logotipo), y no pude, porque en la página sigue apareciendo mi nombre anterior y no lo pude cambiar, también traté de hacerlo al registrar la imagen solo que por mi número de cédula carga los datos grabados y tampoco me deja hacerlo. hay posibilidades de actualizar mis datos en la base de datos de la página web? gracias"</i>	1-2019-109003	2-2019-106629
5	SUGERENCIA	<i>"Mejorar la información"</i>	1-2019-110885	2-2019-111489
6	SUGERENCIA	<i>"Arreglar la página web, porque se cae a cada momento"</i>	1-2019-111266	2-2019-110854
7	SUGERENCIA	<i>"Mejorar la plataforma virtual"</i>	1-2019-111268	2-2019-111212
8	SUGERENCIA	<i>"Mejorar la página web"</i>	1-2019-111273	2-2019-111461
9	SUGERENCIA	<i>"No diligenció el campo donde se redacta la sugerencia, no obstante, en el espacio en donde se califica el suministro de material informativo dejó en blanco"</i>	1-2019-111272	2-2019-111466
10	RECLAMO	<i>"Cordial saludo. escribo en relación con el derecho de petición con radicado 1-2019-93096 con fecha"</i>	1-2019-111927	2-2019-9306



		20-09-2019, el cual, cumplidos los términos de respuesta establecidos en la ley, no ha sido resuelto y aparece en el sistema como que se encuentra aún en trámite en la oficina jurídica. agradezco responderlo a la brevedad"		
11	RECLAMO	"Quise solicitar los derechos de un escrito hace 5 meses y esta es la hora que no termina el trámite, necesito saber qué pasa con mi obra urgentemente"	1-2019-113566	2-2019-107320
DICIEMBRE				
1	SUGERENCIA	"Implementar el registro de obras en línea para extranjeros"	1-2019-116236	2-2019-112324
2	SUGERENCIA	"Optimizar servicio virtual o la plataforma no me ha funcionado en las ocasiones en que he necesitado realizar mi solicitud de registro de obras"	1-2019-116238	2-2019-112332
3	QUEJA	"Vine a registrar unas obras en físico impresas, pero me informan que ya no es válido esta información no está en la página web para no perder tiempo y dinero gracias".	1-2019-116941	2-2019-112338
4	SUGERENCIA	"Se me presentó un inconveniente en el cargue del documento, pero no obtuve información y ayuda ya que no permite que se realice el cargue, lo realice por su gran colaboración y la atención suministrada"	1-2019-116943	2-2019-112337
5	RECLAMO	"Hace ya 5 meses envié una obra por sus derechos, y la devolvían diciendo que no adjuntaba el registro civil de mi representado (cosa que sí hacía), por lo que como último recurso lo envié dos veces y esta es la hora que no termina el trámite, necesito saber qué pasa con la susodicha obra"	1-2019-117795	2-2019-112341
6	SUGERENCIA	"El usuario no diligenció la descripción de la sugerencia, no obstante, el campo donde se califica el suministro de material informativo está vacío"	1-2019-117864	2-2019-112346
7	QUEJA	"No tienen información clara, no sirve la página y el servicio es pésimo"	1-2019-117885	2-2019-112380
8	RECLAMO	"Hice una solicitud de registro de obra literaria el día 20 de noviembre. el pasado miércoles 4 de diciembre se cumplieron 15 días desde la radicación de la solicitud y aún no he recibido respuesta. necesito urgentemente obtener el registro, le agradezco me indique en qué estado se encuentra el trámite. muchas gracias, saludo cordial, antonio Ungar"	1-2019-118208	2-2019-112392
9	RECLAMO	"Buena noche. cordial saludo. asunto: negación del registro de obra por el sistema. al finalizar el diligenciamiento de datos por cuatro veces se manifiesta negación del registro e intentarlo nuevamente. atentamente: Luz Hernández Plazas"	1-2019-118159	2-2019-112384
10	QUEJA	"Hace varios meses solicité cambio de usuario y no recibo respuesta alguna. E-mail: milenamontealegre1@gmail.com"	1-2019-88282	2-2019-88735



11	QUEJA	"Página Web inhabilitada"	1-2019-119128	2-2019-112426
12	QUEJA	"Se debería mejorar la atención al público pues la persona que estaba al frente no atendió bajo el supuesto que debía contar y mandar todas las cartas que trajo un cartero"	1-2019-119809	2-2019-112607
13	RECLAMO	"El certificado de registro de obra literaria con fecha de registro 16 de agosto de 2019 del libro 10-814-415 obra inédita: "didáctica, lúdica y pedagogía de las ciencias religiosas en el contexto de la lectoescritura bíblica" tiene mal el número de cedula. favor corregir y expedir nuevamente el certificado"	1-2019-120155	2-2019-112640
14	RECLAMO	"Mejor servicio al cliente por parte de la oficina de radicación Adriana Rojas mal servicio"	1-2019-120202	2-2019-112652
15	QUEJA	"Un poco más de cordialidad Adriana Rojas de resto bien"	1-2019-120205	2-2019-112665
16	QUEJA	"No he podido registrar una canción en línea y por lo tanto vengo a la oficina para que me solucione"	1-2019-121922	2-2019-112667
17	QUEJA	"Hola muy buenas noches, tengo problemas para poder ingresar a mi cuenta, intento poner mi usuario y contraseña y no me deja ingresar.... quisiera una asesoría sobre cómo puedo hacer para restablecer mi cuenta."	1-2019-121957	2-2019-112694
18	QUEJA	"Hola muy buenas noches, tengo problemas para poder ingresar a mi cuenta, intento poner mi usuario y contraseña y no me deja ingresar.... quisiera una asesoría sobre cómo puedo hacer para restablecer mi cuenta"	1-2019-121958	2-2019-112704

2.5. RECUENTO DE ALGUNAS FELICITACIONES

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
OCTUBRE				
1	Buen Servicio	"Son amables, preparados y ejecutan su trabajo fácilmente"	1-2019-39792	2-2019-49782
2	Buen Servicio	"Gracias por recibirme y su excelente atención"	1-2019-39793	2-2019-49781
3	Buen Servicio	"Por la buena atención por parte de Jennifer Chavez y Adriana Rojas"	1-2019-39797	2-2019-49780
4	Buen Servicio	"Las instalaciones son buenas y la atención brindada es excelente"	1-2019-39804	2-2019-49779
5	Buen Servicio	"Excelente atención en el aspecto relativo a la orientación y a el registro de la obra. Muchas gracias"	1-2019-39805	2-2019-49778
6	Buen Servicio	"Es gratificante para mí, llegar de Quibdó a una gestión con la DNDA y encontrar una excelente calidad en la atención. Dios les pague. Un abrazo"	1-2019-39807	2-2019-49777
7	Buen Servicio	"Como siempre una excelente atención, Muy agradecido"	1-2019-35788	2-2019-49795
8	Buen Servicio	"Excelente servicio. Angela en la recepción es muy amable y Adriana Rojas tiene una excelente disposición para colaborar"	1-2019-35791	2-2019-49788
9	Buen Servicio	"Todos muy amables y eficientes"	1-2019-39786	1-2019-49787
10	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-39787	2-2019-49786
11	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-39788	2-2019-49785
12	Buen Servicio	"Muy buena atención, inmediata y gratificante"	1-2019-39791	2-2019-49783
13	Buen Servicio	"Muy rápidos"	1-2019-42371	2-2019-49688

C:\Users\Alejandra.Posada\Desktop\compu ale\INFORMES CUARTO TRIMESTRE PQRS 2019.docx



14	Buen Servicio	"Gracias por este servicio tan esencial para el crecimiento de nuestro país y por la atención tan agradable que me brindaron"	1-2019-42372	2-2019-49687
15	Buen Servicio	"Excelente atención, muy buena asesoría, rapidez y eficiencia en la atención"	1-2019-42375	2-2019-49686
16	Buen Servicio	"Gracias"	1-2019-33028	2-2019-49685
17	Buen Servicio	"Gracias por la atención y brindar toda la información para realizar el registro de mis obras"	1-2019-33030	2-2019-49684
18	Buen Servicio	"Gracias por su buen servicio"	1-2019-40552	2-2019-49702
19	Buen Servicio	"Excelente la atención de las dos funcionarias de recepción y radicación. Dejan en alto la entidad que representan. Felicitaciones a las dos"	1-2019-40587	2-2019-49699
20	Buen Servicio	"Excelente personal"	1-2019-40887	2-2019-49694
21	Buen Servicio	"Una atención muy amable, información clara y oportuna"	1-2019-42170	2-2019-49691
22	Buen Servicio	"A las funcionarias por su excelente servicio y atención al público en general"	1-2019-40284	2-2019-49772
23	Buen Servicio	"información clara y concisa"	1-2019-40285	2-2019-49771
24	Buen Servicio	"Es una gran funcionaria que verifica y orienta los procesos"	1-2019-40287	2-2019-49769
25	Buen Servicio	"Nunca he tenido ningún problema. ¡Excelente servicio!"	1-2019-40289	2-2019-49707
26	Buen Servicio	"Muy buen servicio y organización"	1-2019-40290	2-2019-49705
27	Buen Servicio	"Muy buena atención al público y usuario"	1-2019-33036	2-2019-49680
28	Buen Servicio	"Gracias por tan amable atención"	1-2019-34011	2-2019-49679
29	Buen Servicio	"Siempre que vengo me atienden bien"	1-2019-35298	2-2019-49665
31	Buen Servicio	"Excelente servicio en general"	1-2019-35301	2-2019-49662
32	Buen Servicio	"Me atendió Adriana Rojas"	1-2019-35302	2-2019-49661
33	Buen Servicio	"La recepcionista es muy atenta, la cara amable de la entidad"	1-2019-31517	2-2019-49640
34	Buen Servicio	"¡Gracias por todo!"	1-2019-31519	2-2019-49638
35	Buen Servicio	"Es muy útil gracias por la ayuda"	1-2019-31520	2-2019-49637
36	Buen Servicio	"Siempre están atentos a prestar un buen servicio con buen trato"	1-2019-35303	2-2019-49659
37	Buen Servicio	"Muy buen servicio, muy buena atención"	1-2019-35310	2-2019-49655
38	Buen Servicio	"Atención amable"	1-2019-35313	2-2019-49653
39	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-32718	2-2019-49648
40	Buen Servicio	"Excelente servicio"	1-2019-32730	2-2019-49644
41	Buen Servicio	"El servicio prestado por el personal es muy bueno"	1-2019-31525	2-2019-49632
42	Buen Servicio	"Muy buena la atención de todos los funcionarios me parece excelente el trato entre ellos, es un sitio limpio y agradable"	1-2019-31526	2-2019-49631
43	Buen Servicio	"Muy atentas las chicas de la entrada"	1-2019-32187	2-2019-49629
44	Buen Servicio	"Muy buena atención"	1-2019-32189	2-2019-49622
45	Buen Servicio	"La atención fue excelente"	1-2019-31522	2-2019-49635

NOVIEMBRE

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
1	Buen Servicio	"Muy buena atención"	1-2019-47364	2-2019-54475
2	Buen Servicio	"Excelente servicio y asesoría"	1-2019-47361	2-2019-54474
3	Buen Servicio	"Gran servicio y atención"	1-2019-47727	2-2019-54470
4	Buen Servicio	"Excelente servicio"	1-2019-47728	2-2019-54469
5	Buen Servicio	"Un muy buen servicio en la atención a los usuarios, información pertinente y buena actitud"	1-2019-48657	2-2019-54466
6	Buen Servicio	"Excelente atención, orientación, servicio y calidad y espacio de las instalaciones"	1-2019-48659	2-2019-54465
7	Buen Servicio	"He recibido una atención magnífica"	1-2019-48660	2-2019-54464
8	Buen Servicio	"Muy buen servicio, felicitaciones y gracias"	1-2019-49695	2-2019-54463
9	Buen Servicio	"Los funcionarios son muy amables y atentos"	1-2019-49696	2-2019-54462
10	Buen Servicio	"El personal es muy amable"	1-2019-49698	2-2019-54461
11	Buen Servicio	"El trato es agradable por parte de todo el personal y las instalaciones tienen una adecuada presentación de aseo"	1-2019-50403	2-2019-54450
12	Buen Servicio	"Atención muy rápida y actitud proactiva, alegre y respetuosa de los funcionarios"	1-2019-50401	2-2019-54448
13	Buen Servicio	"Entidad muy organizada"	1-2019-49699	2-2019-54460
14	Buen Servicio	"Conozco la entidad hace aproximadamente 40 años y observo que han desarrollado su"	1-2019-49709	2-2019-54456



		funcionamiento conforme al desarrollo tecnológico y cultural"		
15	Buen Servicio	"Excelente servicio al cliente, muy buena actitud de acompañamiento y asesoramiento en los trámites realizados"	1-2019-49713	2-2019-54454
16	Buen Servicio	"Excelente atención al cliente, muy respetuosas"	1-2019-49714	2-2019-54453
17	Buen Servicio	"Integra felicitación por sus servicios"	1-2019-50841	2-2019-54445
18	Buen Servicio	"Excelente atención"	1-2019-50843	2-2019-54444
19	Buen Servicio	"Muy buena atención"	1-2019-50845	2-2019-54443
20	Buen Servicio	"Hoy he llegado con un afán imperioso; pero la atención y paciencia has sido excelentes. La protección del trabajo del artista no tiene precio se hace para toda la nación. Especiales gracias a: Angela Sánchez, Ana Maria Parra y Adriana Rojas, por una enorme paciencia"	1-2019-50834	2-2019-54442
21	Buen Servicio	"Maravillosa atención al ciudadano"	1-2019-51156	2-2019-54440
22	Buen Servicio	"Agradecer la gentileza y diligencia de los funcionarios en su trato, amabilidad y solución de las inquietudes planteadas"	1-2019-52436	2-2019-54437
23	Buen Servicio	"El servicio, la atención y la información son excelentes"	1-2019-52437	2-2019-54436
24	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-54232	2-2019-54424
25	Buen Servicio	"Me sentí muy a gusto con la atención"	1-2019-53588	2-2019-54430
26	Buen Servicio	"Quedé muy satisfecho con el servicio, fueron muy amables y diligentes con mi solicitud"	1-2019-50400	2-2019-54447
27	Buen Servicio	"Gracias, excelente servicio"	1-2019-46448	2-2019-54714
28	Buen Servicio	"Excelente atención al cliente, pero dificultades en la comunicación vía telefónica"	1-2019-46460	2-2019-54711
29	Buen Servicio	"Ofrecen un excelente servicio estoy muy agradecido"	1-2019-46462	2-2019-54709
31	Buen Servicio	"Gracias por servir en algo que uno le facilita el cuidado de la salud"	1-2019-46455	2-2019-54707
32	Buen Servicio	"De manera personal felicito al personal de esta dependencia por su amabilidad y compromiso con los ciudadanos que hacemos uso de este servicio, es un honor ser atendido por un personal tan excelente y profesional"	1-2019-43293	2-2019-54723
33	Buen Servicio	"Excelente atención al usuario. Ojalá en todas las entidades públicas fuera así"	1-2019-44482	2-2019-54718
34	Buen Servicio	"Todo ha sido claro para registrar las obras"	1-2019-45441	2-2019-54698
35	Buen Servicio	"Muy buen servicio"	1-2019-45442	2-2019-54697
36	Buen Servicio	"Gracias miles"	1-2019-45443	2-2019-54695
37	Buen Servicio	"Agradezco mucho la excelente atención prestada"	1-2019-47363	2-2019-54693
38	Buen Servicio	"Buena atención y guía para efectuar los tramites"	1-2019-45440	2-2019-54699
39	Buen Servicio	"La atención es excelente"	1-2019-45260	2-2019-54715

DICIEMBRE

N°	Motivo	Texto de la felicitación	Radicado de entrada	Radicado de salida
1	Buen Servicio	"Muchas gracias por la eficiencia, atención y amabilidad que recibí, excelente cada una de las personas desde el ingreso hasta la salida. Muy amables"	1-2019-56101	2-2019-54752
2	Buen Servicio	"Muy bueno el servicio"	1-2019-56481	2-2019-54749
3	Buen Servicio	"Excelente todo, encantado de encontrar personas diligentes y amables. Muy bien las instalaciones"	1-2019-56479	2-2019-54748
4	Buen Servicio	"Los asesores son muy amables, nos colaboran de manera rápida y efectiva"	1-2019-57893	2-2019-54745
5	Buen Servicio	"Bien todo, muy claro y al grano"	1-2019-55570	2-2019-54754
6	Buen Servicio	"Gracias por las sonrisas y la amabilidad"	1-2019-58152	2-2019-54741
7	Buen Servicio	"Amabilidad y efectividad de los funcionarios excedan las expectativas y sobresalen con relación a otras entidades gubernamentales"	1-2019-58495	2-2019-54739
8	Buen Servicio	"Excelente atención y orientación"	1-2019-58493	2-2019-54738
9	Buen Servicio	"Agradecimientos al personal por su excelente atención. Felicitaciones a todos en general por el apoyo que nos brindan y la formalidad"	1-2019-58954	2-2019-54729
10	Buen Servicio	"Excelente atención"	1-2019-57142	2-2019-54747
11	Buen Servicio	"Excelente en atención, informacion clara y oportuna"	1-2019-60515	2-2019-58889
12	Buen Servicio	"Buen servicio"	1-2019-60539	2-2019-58893
13	Buen Servicio	"Muy buena informacion y atención"	1-2019-60511	2-2019-58894

C:\Users\Valejandra.Posada\Desktop\compu ale\INFORMES CUARTO TRIMESTRE PQRS 2019.docx



14	Buen Servicio	"Por su buena asesoría y claridad en la atención prestada"	1-2019-60513	2-2019-58895
15	Buen Servicio	"Muy ágil el proceso"	1-2019-60840	2-2019-58896
16	Buen Servicio	"Felicitaciones por su amabilidad y buen servicio"	1-2019-60842	2-2019-58897
17	Buen Servicio	"Excelente atención y servicio cordial y amable"	1-2019-61346	2-2019-58898
18	Buen Servicio	"Como siempre efectivos y la atención especial de Ana Parra y Adriana Rojas"	1-2019-62336	2-2019-58899
19	Buen Servicio	"Excelente servicio y orientación"	1-2019-62781	2-2019-58900
20	Buen Servicio	"Optima la información y amable la atención"	1-2019-62779	2-2019-58901
21	Buen Servicio	"Amabilidad de los funcionarios"	1-2019-63460	2-2019-58902

3. GLOSARIO:

Queja:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Reclamo:

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia:

Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Felicitación:

Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la DNDA.

Término de respuesta: No tiene término de respuesta, pero por cortesía, se debe responder como mínimo en los 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Documentación:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la DNDA, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.



Petición de Información:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Presidencia de la República con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Término de respuesta: persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción; entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción; miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Consultas:

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Presidencia de la República relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- ✓ Constitución Política, artículos 23.
- ✓ Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- ✓ Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Clic para [consultar reglamento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones](#)